

[Inici](#) | [Presentació](#) | [Instruccions autors](#) | [Call for papers](#) | [Indexada a](#) | [Arxiu](#)

Cerca (<http://temaria.net/simple.php?origen=1575-5886&idioma=ca>)

## Quin és el sentit de les biblioteques? Una crida per a una avaluació centrada en l'ús

[[Versión castellana](#) | [English version](#)]

 LYNN SILIPIGNI CONNAWAY, PH.D.  
Senior Research Scientist  
OCLC Research  
Chair of Excellence, 2014  
Departamento de Biblioteconomía y Documentación  
Universidad Carlos III de Madrid  
[connawal@oclc.org](mailto:connawal@oclc.org)

Opcions

 [Imprimir](#) <meta />

[Metadades](#)

Sovint és difícil per als bibliotecaris i documentalistes professionals acceptar "that the majority of the population does not use libraries to get information" (Connaway, 2013, p. 83). Independentment de si la professió de biblioteconomia i documentació (BiD) ho accepta o no, és una qüestió que s'ha de discutir i abordar. Els professionals de BiD han de saber quins tipus de serveis, sistemes i fonts d'informació utilitzen les persones i a quins accedeixen. Han d'estar preparats per saber com, on i per què la gent obté la informació que necessita. Conèixer les respostes a aquestes preguntes els proporcionarà el coneixement, les habilitats i la seguretat per desenvolupar serveis i sistemes bibliotecaris centrats en l'usuari.

Tenint en compte l'enorme disponibilitat de xarxes socials, com, per exemple, llocs web de preguntes i respostes socials i recursos en línia per accedir a textos complets obertament, pot ser un repte per als professionals de BiD oferir recursos i espais bibliotecaris (físics i virtuals) que atreguin els usuaris. Les biblioteques solien ser un lloc únic perquè oferien serveis, com ara referències i accés a recursos que no estaven disponibles enlloc més. No obstant això, les biblioteques ja no tenen aquest avantatge, ja que els recursos ara estan disponibles fàcilment en altres llocs (Dempsey, 2008). Per embolicar la troca encara més, la situació econòmica actual ha obligat els governs, la indústria privada i les institucions públiques a reduir els costos mitjançant la reducció dels fons. Les biblioteques no són immunes a aquestes pressions. A molts professionals de BiD les organitzacions matriu els han sol·licitat que administrin els serveis amb el mateix nivell o superior tot i la congelació de la contractació, i les retallades, consolidacions i congelacions pressupostàries (Drake, 2010; Guarria; Zhonghong, 2011).

No obstant això, aquests temps de dificultats econòmiques poden proporcionar oportunitats a les biblioteques. Concretament, pot ser una oportunitat per avaluar els serveis i sistemes de les biblioteques actuals i desenvolupar-ne de nous que satisfacin millor les necessitats dels usuaris reals i potencials. També pot proporcionar l'oportunitat de considerar estratègies de màrqueting noves basades en la narrativa per conscienciar els usuaris potencials dels serveis i sistemes bibliotecaris (Germano, 2010). I de reforçar les propostes de valor congruents que poden ser poc clares o desconegudes per a la població objectiu perquè en prenguin consciència i, en última instància, utilitzin els serveis, sistemes i recursos oferts per la biblioteca (Germano, 2010). Per aconseguir-ho, els professionals de BiD han de saber com avaluar el valor i l'ús d'aquests serveis i sistemes.

En l'entorn econòmic mundial actual, l'avaluació i la valoració són cada vegada més importants en el context de l'educació superior. L'avaluació i la valoració també són fonamentals per a les biblioteques, ja que cal que demostrin tant el seu valor directe com l'indirecte. "Librarians are increasingly called upon to document and articulate the value of academic and research libraries and their contribution to institutional mission and goals" (ACRL, 2010, p. 6); per tant, l'èmfasi s'ha desplaçat de l'avaluació d'entrades i sortides a l'avaluació de la qualitat (Pung et al., 2004; Hufford, 2013)<sup>1</sup>. El mesurament d'entrades avalua les matèries primeres de la biblioteca (pressupost, espai, col·lecció, equipament i personal) respecte dels estàndards, però és insuficient per a una avaluació general. El mesurament de sortides quantifica la feina feta, com ara el nombre d'articles que circulen, el nombre de preguntes sobre referències respostes o el nombre de persones que han assistit a les sessions de formació d'usuaris de la biblioteca, però aquests factors no es relacionen amb l'eficàcia general de la biblioteca (Connaway; Radford, 2013).

El mesurament de sortides suggereix la demanda, l'eficiència en l'acompliment i la satisfacció dels clients, però no descriu el rendiment ni identifica els resultats ni els beneficis derivats de la utilització dels serveis i

sistemes bibliotecaris (Pung et al., 2004). Per demostrar el valor institucional, els bibliotecaris han de "define outcomes of institutional relevance and then measure the degree to which they attain them" (Kaufman; Watstein, 2008, p. 227). Han d'utilitzar les dades que generen els sistemes i serveis de la biblioteca, com ara l'anàlisi i la retroalimentació tant dels qui fan servir la biblioteca com dels qui no la fan servir. L'anàlisi i la comunicació d'aquestes dades poden identificar com i per què s'utilitzen els serveis o no s'utilitzen i com la gent defineix la satisfacció i la insatisfacció amb els serveis i sistemes.

La satisfacció és un resultat, com també ho és la insatisfacció. No obstant això, la satisfacció i la insatisfacció poden ser difícils de mesurar; per tant, els objectius específics del servei, relacionats amb els resultats i els beneficis, s'haurien d'ajustar i mesurar (Connaway; Radford, 2013). L'Association of College and Research Libraries (ACRL) de l'American Library Association (ALA) defineix els resultats com "the ways in which library users are changed as a result of their contact with the library's resources and programs" (ACRL, 1998).

L'avaluació requereix temps i esforç de planificació i una valoració formal requereix una inversió financera de l'organització. L'avaluació formal és impulsada per les dades, es basa en les mostres i utilitza mètodes de recerca i tècniques de recol·lecció de dades. Es reconeix com un procés rigorós i permanent (Connaway; Radford, 2013). L'avaluació és una activitat de recerca centrada en l'usuari per comprendre i millorar els serveis i sistemes.

La formació i la capacitació en avaluació no han seguit el ritme de les necessitats (Connaway; Radford, 2013). Sense el coneixement i les habilitats per dur a terme una avaluació formal, els professionals de BiD no seran capaços de liderar aquest esforç. La premissa per al desenvolupament i l'avaluació dels serveis i sistemes bibliotecaris ha d'estar centrada en l'usuari. Encara que aquest principi es remunta a l'any 1931 amb les cinc lleis sobre biblioteconomia de Ranganathan,<sup>2</sup> els professionals de BiD poden arribar a distreure's amb les responsabilitats del dia a dia i oblidar la raó real de l'existència de la biblioteca: satisfer les expectatives i necessitats d'informació dels usuaris actuals i potencials. Per tant, les bases dels estudis de BiD i de la formació continuada han d'estar centrades en l'usuari. Tots els cursos oferts al pla d'estudis de BiD s'haurien de basar en la identificació i en el compliment de les expectatives i necessitats dels usuaris reals i potencials. No s'hauria d'oferir, desenvolupar ni posar en disposició cap servei, sistema o col·lecció sense la consideració dels usuaris previstos. El pla d'estudis hauria d'incloure cursos sobre l'avaluació d'aquests serveis. Diversos estudis assenyalen una de les principals barreres en la recerca i formació, d'acord amb les afirmacions de bibliotecaris i administradors de biblioteques: la manca d'habilitats per dur a terme recerca i la formació inadequada en mètodes de recerca (Powell et al., 2002; Berg et al., 2013). Oferir i demanar cursos sobre mètodes de recerca en els estudis de BiD proporciona la base teòrica i la confiança perquè els bibliotecaris en actu avaluin i valorin activament els serveis de les biblioteques.

Els cursos sobre mètodes de recerca poden oferir un fòrum per a una àmplia introducció a mètodes de recerca quantitativa i qualitativa i al disseny. Els docents han de fer èmfasi en la importància d'ajustar les preguntes de recerca als mètodes de recerca i a les tècniques de recol·lecció de dades apropiats, i també d'identificar-ne els avantatges i les limitacions. Les classes poden destacar el poder de la triangulació i de mètodes mixtos per comparar els resultats, desenvolupar altres mètodes i informar-ne, redistribuir preguntes o resultats i estendre l'amplitud i l'abast de la recerca (Connaway; Radford, 2013). Els graduats en BiD haurien de ser capaços no només de llegir críticament i avaluar la recerca, sinó també de dissenyar estudis, dur a terme la recerca, recopilar i analitzar dades, i informar dels resultats de recerca, que poden ser part de l'objectiu curricular per a una reflexió i anàlisi crítiques.

"Access to information is ubiquitous and information permeates all aspects of our lives" (Moran; Marchionini, 2012, p. 97). D'acord amb alguns dels col·laboradors a la publicació *Information Professionals 2050* (2012), els canvis profunds en el món de la informació demanen canvis profunds en la formació dels qui entraran en aquest món nou. Redissenyar la formació dels professionals de BiD requerirà un esforç dels estudiants i canvis en el pla d'estudis i en la docència de les facultats (Moran; Marchionini, 2012). Els valors fonamentals de les facultats de BiD actuals inclouen: "organization of information; universal access; collaboration; intellectual freedom; self-directed learning and stewardship" (Moran; Marchionini, 2012, p. 98).

Integrar un enfocament centrat en l'usuari amb aquests valors fonamentals prepararà els professionals de BiD perquè exercixin un paper important en el desenvolupament i en l'avaluació dels serveis i sistemes bibliotecaris. Amb coneixements bàsics de recerca i un fonament teòric centrat en l'usuari, els professionals de BiD podran articular el valor de les biblioteques. Tindran el coneixement, les habilitats i la confiança per crear una consciència sobre l'existència dels serveis i sistemes bibliotecaris i per articular els seus beneficis per als usuaris reals i potencials. Els bibliotecaris també estaran preparats per complir la cinquena llei de Ranganathan sobre biblioteconomia: una biblioteca és un organisme en creixement (Ranganathan, 1931), mitjançant l'adaptació i el canvi dels serveis i sistemes bibliotecaris per satisfer les necessitats i expectatives canviants dels usuaris reals i potencials.

## Bibliografia

Association of College and Research Libraries (ACRL) (1998). *Task force on academic library outcomes assessment report*. <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/taskforceacademic> (<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/taskforceacademic>) >.

Association of College and Research Libraries (ACRL) (2010). *Value of Academic Libraries: a Comprehensive Research Review and Report*. Researched by Megan Oakleaf. Chicago: Association of College and Research Libraries.

Berg, Selinda Adelle; Jacobs, Heidi; Cornwall, Dayna (2013). "Academic librarians and research: a study of Canadian Library administrator perspectives". *College & Research Libraries*, vol. 74, n.º 6, p. 560-572.

- Connaway, Lynn Silipigni (2013). Meeting the expectations of the community: the engagement-centered library. En J. Janes (ed.), *Library 2020: Today's leading visionaries describe tomorrow's library*. Lanham, MD: Scarecrow Press, p. 83–88.
- Connaway, Lynn Silipigni; Radford, Marie (2013). *Academic library assessment: beyond the basics*. [Powerpoint presentation], Raynor Memorial Libraries, Marquette University, [18 July 2013].
- Dempsey, Lorcan (2008). "Reconfiguring the library systems environment". *Libraries and the Academy*, vol. 8, n.º 2. <<http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2008/dempsey-portal.pdf?urlm=162916> (<http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2008/dempsey-portal.pdf?urlm=162916>) >.
- Drake, Miriam (2010). "Academic Library Challenges". *Searcher*, vol. 18, n.º 9, p. 16–53.
- Germano, Michael (2010). "Narrative-based library marketing: selling your library's value during tough economic times". *Bottom Line: Managing Library Finances*, vol. 23, n.º 1, p. 5–17.
- Guarria, Charles; Zhonghong, Wang (2011). "The economic crisis and its effect on libraries". *New Library World*, vol. 112, n.º 5/6, p. 199–214.
- Hufford, Jon (2013). "A review of the literature on assessment in academic and research libraries, 2005 to August 2011". *Libraries & the Academy*, n.º 1, p. 5–35.
- Kaufman, Paula; Watstein, Sarah Barbara (2008). "Library value (return on investment, ROI) and the challenge of placing a value on public services". *Reference Services Review*, vol. 36, n.º 3, p. 226–231.
- Moran, Barbara; Marchionini, Gary (2012). "Information professionals 2050: educating the next generation of information professionals". *Information Services & Use*, vol. 32, n.º 3/4, p. 95–100.
- Powell, Ronald; Baker, Lynda; Mika, Joseph (2002). "Library and Information Science Practitioners and Research". *Library and Information Science Research*, vol. 21, n.º 1, p. 49–72.
- Pung, Carolina; Clarke Ann; Patten, Laurie (2004). "Measuring the economic impact of the British Library". *New Review of Academic Librarianship*, vol. 10, n.º 1, p. 79–102.
- Ranganathan, S. (1931). *The five laws of library science*. London: Edward Goldston, Ltd.

## Notes

<sup>1</sup> LIBQUAL+TM survey measures library users' perceptions of service quality and identifies gaps between minimum, desired, and perceived expectation of service" (Hufford, 2013).

<sup>2</sup> Les cinc lleis de Ranganathan són: 1) els llibres són per utilitzar-los, 2) qualsevol persona té el seu llibre, 3) cada llibre té el seu lector, 4) estalviar temps als lectors i 5) una biblioteca és un organisme en creixement (Ranganathan, 1931).


## Agraïments

L'autor vol agrair a Carrie Vass, ajudant de recerca d'OCLC, la seva ajuda en la preparació d'aquesta tribuna.

[Versió En PDF](#)

## Citació recomanada

Connaway, Lynn Silpigni (2014). «Quin és el sentit de les biblioteques? Una crida per a una avaluació centrada en l'ús». *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, juny, núm. 32. <<http://bid.ub.edu/32/connaway1.htm>> [Consulta: 21-06-2014].

 <p><b>Entrada</b></p>	<p><b>Facultat de Biblioteconomia i Documentació (UB)</b> (<a href="http://www.ub.edu/biblio">http://www.ub.edu/biblio</a>) Carrer Melcior de Palau 140, 08014-Barcelona</p> <p><b>Graus</b> (<a href="http://www.ub.edu/biblio/futurs/">http://www.ub.edu/biblio/futurs/</a>) <b>Màsters</b> (<a href="http://www.ub.edu/biblio/masters/masters.html">http://www.ub.edu/biblio/masters/masters.html</a>) <b>Doctorat</b> (<a href="http://www.ub.edu/biblio/doctorat-dinformacio-i-documentacio-en-la-societat-del-coneixement.html">http://www.ub.edu/biblio/doctorat-dinformacio-i-documentacio-en-la-societat-del-coneixement.html</a>) <b>Altres estudis</b> (<a href="http://www.ub.edu/biblio/cursos-de-formacio-continuada/altra-oferta-formativa.html">http://www.ub.edu/biblio/cursos-de-formacio-continuada/altra-oferta-formativa.html</a>) <b>Recerca</b> (<a href="http://www.ub.edu/biblio/recerca/7.html">http://www.ub.edu/biblio/recerca/7.html</a>)</p>	<p><b>Estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació (UOC)</b> (<a href="http://www.uoc.edu/portal/ca/estudis_arees/ciencias_informacio_comunicacio/index.html">http://www.uoc.edu/portal/ca/estudis_arees/ciencias_informacio_comunicacio/index.html</a>) Rambla del Poble Nou, 156, 08018-Barcelona (<a href="mailto:publicacions@uoc.edu">publicacions@uoc.edu</a>)</p> <p><b>Oferta formativa</b> (<a href="http://www.uoc.edu/portal/ca/estudis_arees/ciencias_informacio_comunicacio/docencia/oficials/index.html">http://www.uoc.edu/portal/ca/estudis_arees/ciencias_informacio_comunicacio/docencia/oficials/index.html</a>) <b>Coneix la UOC</b> (<a href="http://www.uoc.edu/portal/ca/universitat/index.html">http://www.uoc.edu/portal/ca/universitat/index.html</a>) <b>Recerca i innovació</b> (<a href="http://www.uoc.edu/portal/ca/recerca-innovacio/index.html">http://www.uoc.edu/portal/ca/recerca-innovacio/index.html</a>) <b>Viu la UOC</b> (<a href="http://www.uoc.edu/portal/ca/viu-la-uoc/index.html">http://www.uoc.edu/portal/ca/viu-la-uoc/index.html</a>) <b>Estudia a la UOC</b> (<a href="http://estudis.uoc.edu/">http://estudis.uoc.edu/</a>)</p>
---	--	---